

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan *customer service* dan tingkat kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan mendapatkan responden sebanyak 60 nasabah yang pernah melakukan transaksi atau melakukan proses pelayanan dengan *customer service* di cabang tersebut. Analisis penelitian ini menggunakan 8 dimensi, terdiri dari 5 dimensi kualitas layanan yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*, serta 3 dimensi kepuasan nasabah yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang disebar pada tanggal 12 April 2020 sampai dengan 16 April 2020. Hasil dari penelitian ini yaitu pada variabel kualitas layanan memperoleh total indeks rata-rata sebesar 85,40%, sedangkan variabel kepuasan nasabah sebesar 79,75%. Dari penelitian ini menunjukan bahwa kualitas layanan yang diberikan *customer service* penting bagi kepuasan nasabah. Karena pada hasil penelitian ini, kelompok yang mendapatkan kualitas layanan yang baik, nilai kepuasannya pun lebih tinggi dibandingkan kelompok yang mendapatkan kualitas layanan yang kurang baik.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Customer Service*, Tingkat Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of customer service and customer satisfaction levels at Bank Rakyat Indonesia Branch Kusuma Bangsa Surabaya. This study uses a quantitative descriptive method and gets 60 respondents who have made transactions or conducted service processes with customer service at the branch. The analysis of this study uses 8 dimensions, consisting of 5 dimensions of service quality, namely tangible, responsiveness, reliability, assurance and empathy, and 3 dimensions of customer satisfaction, namely the appropriateness of expectations, interest in revisiting and willingness to recommend. Retrieval of data using a questionnaire distributed on April 12, 2020 to April 16, 2020. The results of this study are the variable quality of service obtained an average total index of 85.40%, while the variable customer satisfaction by 79.75%. From this research it shows that the quality of service provided by customer service is important for customer satisfaction. Because in the results of this study, the group that got good service quality, the value of satisfaction was higher than the group that got poor service quality.

Keywords: Service Quality, Customer Service, Customer Satisfaction Level